



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)

Unidade Organizacional:
SGTEC

Elaborado por:
Equipe do DEJUD

Aprovado por:
Diretor do DEJUD

Data da VIGÊNCIA:
05/06/2024

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Processo de Trabalho:	Gerenciar Desenvolvimento De Software	PAT N° 002	Revisão: 00
Atividade:	Atender Incidentes		

Sequência	Tarefas
1	A Fábrica de Software recebe demanda de incidente para atendimento.
2	A Fábrica analisa e inicia o atendimento.
3	Se não forem constatadas falhas, a Fábrica classifica a demanda como verificação de erro e encaminha tarefa para o Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE) com as explicações devidas, a fim de obter a aprovação do usuário demandante. 3.1. Se o usuário concordar com a justificativa de que não há erro no sistema, o DEATE fecha a tarefa com êxito e a Fábrica fecha o incidente, finalizando o atendimento.
4	Caso seja constatado erro, a Fábrica identifica as alternativas de solução, executa e implanta.
5	O Departamento de Soluções (DESOL) pode analisar o incidente para auxiliar a Fábrica e propor melhorias.
6	Atendido o incidente, a Fábrica encaminha tarefa para o DEATE obter a aprovação do usuário. 6.1. Se o usuário aprovar a entrega, o DEATE fecha a tarefa com êxito e a Fábrica fecha o incidente. 6.2. Se o usuário reprovar a entrega, o DEATE fecha a tarefa sem êxito e o fluxo retorna para o item 2.